

Αρμόδιος : Ευθύμιος Τσίγκας
Βοηθός Συνήγορος Καταναλωτή

Εισηγητής: Ανδρέας Μαντζουράνης

Αθήνα 21 Ιουλίου 2022
Αριθ. Πρωτ. :31167

ΠΡΟΣ:

1.

2. ΔΕΗ Α.Ε
Χαλκοκονδύλη 30
10342 Αθήνα

ΘΕΜΑ: Έγγραφο Σύσταση – Πόρισμα.

Αναφορικά με τη διερεύνηση της ανωτέρω, από 21 Μαρτίου 2022 αναφοράς του ... (αρ. πρωτ. εισερχομένου 11661/21.3.2022) στην Αρχή μας, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων μας, κατ' άρθρο 4 παρ. 5 ν. 3297/2004 (ΦΕΚ 259 Α'), κατόπιν ενδεδειγμένου ελέγχου του φακέλου της υπό κρίση διαφοράς σχετικά με την αυθαίρετη τιμολόγηση της παροχής με κυμαινόμενο τιμολόγιο (Γ1N Οικιακό) και ρήτρα αναπροσαρμογής αντί σταθερού Τιμολογίου (my home enter) το οποίο ισχυρίζεται ο καταναλωτής ότι αιτήθηκε και έχοντας υπόψη:

1. Τις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας σχετικά με την υποχρέωση αναλυτικής και έγγραφης ενημέρωσης του καταναλωτή σχετικά με το ισχύον Τιμολόγιο Προμήθειας κατά το προσυμβατικό στάδιο, τόσο στην Προσφορά όσο και στη Σύμβαση Προμήθειας (άρθρα 17 και 18 Κώδικα Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας σε Πελάτες, άρθρο 3δ ν. 2251/1994 όπως ισχύει)

2. Τις διατάξεις των άρθρων 9γ επ. του ν. 2251/1994 (ΦΕΚ Α 191) όπως ισχύει, σύμφωνα με τις οποίες απαγορεύεται ως αθέμιτη, η παραπλανητική πρακτική της παράλειψης ουσιωδών πληροφοριών σχετικά με τον καθορισμό του τιμήματος, τις οποίες χρειάζεται ο μέσος καταναλωτής για να λάβει τεκμηριωμένη απόφαση συναλλαγής, με αποτέλεσμα να λάβει απόφαση συναλλαγής την οποία πιθανόν, χωρίς αυτές, δεν θα ελάμβανε

Επισημαίνεται ότι, σε περίπτωση εφαρμογής αθέμιτων εμπορικών πρακτικών, κάθε καταναλωτής έχει δικαίωμα αποζημίωσης (άρθρο 9θ ν. 2251/1994)

Κατά την ερμηνεία των γενικών όρων συναλλαγών λαμβάνεται υπόψη η ανάγκη προστασίας των καταναλωτών. Γενικοί όροι συναλλαγών που διατυπώθηκαν μονομερώς από τον προμηθευτή ή από τρίτον για λογαριασμό του, σε περίπτωση αμφιβολίας ερμηνεύονται υπέρ του καταναλωτή

3. Ότι η αξίωση μη νόμιμης οφειλής με την απειλή της διακοπής της ηλεκτροδότησης, συνιστά αθέμιτη εμπορική πρακτική και ιδίως επιθετική εμπορική πρακτική, η οποία πραγματοποιείται με κατάχρηση επιρροής, εμποδίζοντας τη συναλλακτική ελευθερία του καταναλωτή ως προς την καταβολή του τιμήματος, ενώ είναι και αντίθετη προς τις επιταγές της καλής πίστης και τις συναλλακτικές υποχρεώσεις ασφάλειας και πρόνοιας, λαμβάνοντας ιδιαίτερα υπόψη και τους κινδύνους και τη διατάραξη που προκαλείται στην σωματική, ψυχική, ηθική, κοινωνική και οικονομική υπόσταση του καταναλωτή, αποτελώντας, κατά συνέπεια, τόσο αθέμιτη εμπορική πρακτική όσο και αδικοπραξία (βλ. άρθρο 5 Σ, 57, 281, 288, 914, 932 ΑΚ και άρθρα 8 και 9ζ του ν. 2251/1994, όπως ισχύει, βλ Εφ Πατρών 579/2003).

4. α) Ότι η εταιρεία ΔΕΗ Α.Ε. αποστέλλει, κατά παράβαση της κείμενης νομοθεσίας, την Προσφορά και τη σύμβασης Προμήθειας, χωρίς αναφορά στον ισχύον Τιμολόγιο Προμήθειας, με αποτέλεσμα την παραπλάνηση του καταναλωτή ως προς το ισχύον Τιμολόγιο Προμήθειας και

β) ότι, περαιτέρω, εφαρμόζει αυθαίρετα Τιμολόγιο Προμήθειας της επιλογής της (Γ1Ν Οικιακό) χωρίς προηγουμένως να έχει τη σύμφωνη δήλωση βουλήσεως του καταναλωτή,

με σκοπό τη συμβιβαστική επίλυση της υπό κρίση διαφοράς, ο Συνήγορος του Καταναλωτή:

I) Απευθύνει Σύσταση προς την εταιρεία ΔΕΗ Α.Ε να προχωρήσει:

Στη μείωση των χρεώσεων της ρήτρας αναπροσαρμογής της υπό κρίση παροχής κατά το ήμισυ της αξίας αυτών έως την τροποποίηση του Τιμολογίου της υπό κρίση σύμβασης σε σταθερό (My Home Enter).

II) Καλεί την εταιρεία ΔΕΗ Α.Ε. και τον κ. να γνωστοποιήσουν στην Αρχή εγγράφως, εντός δέκα (10) ημερών, εάν αποδέχονται τα διαλαμβανόμενα στην παρούσα έγγραφη σύσταση.

III) Αποφασίζει ότι, σε περίπτωση που η εταιρεία ΔΕΗ Α.Ε. και ο κ. ... δεν αποδεχθούν τα διαλαμβανόμενα στην παρούσα Σύσταση, τότε ο Συνήγορος του Καταναλωτή θα ενεργήσει σύμφωνα με τα διαλαμβανόμενα στην παρ. 5 του αρθρ. 4 του ν. 3297/2004 (ΦΕΚ Α 259/23.12.04).

IV) Διαβιβάζει την παρούσα Σύσταση στη Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας για τις δικές της κατά νόμο ενέργειες.

Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Λευτέρης Γ. Ζαγορίτης

ΚΟΙΝ:

1. Υπουργείο Περιβάλλοντος και Ενέργειας
Μεσογείων 119
10192 Αθήνα

2. Υπουργείο Ανάπτυξης και Επενδύσεων
Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή
Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή
Τμήμα Β'
Πλατεία Κάνιγγος
101 81 Αθήνα

3. ΔΕΗ Α.Ε.
Γρ. Προέδρου
Χαλκοκονδύλη 30
10432 Αθήνα

4. Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας (ΡΑΕ)
Πειραιώς 132
11854 Αθήνα